



orange™



Case study



Chatbot nám odbavuje tisíce zákazníků

Největší slovenský operátor Orange využívá od roku 2021
našeho chatbota.



Klíčový nástroj komunikace

Největší slovenský operátor Orange využívá od roku 2021 našeho chatbota. V tendru uspěl zejména díky lidskému přístupu a snadné obsluze platformy pro tvorbu dialogů. Podle RPA (Robotic process automation) a chatbot koordinátora společnosti Dalibora Pitoňáka se chatbot rychle stal jedním z klíčových kanálů zákaznické podpory. Nejčastěji ho využívá mladší generace, která je na moderní technologie zvyklá, a dokonce je vyhledává.



Orange Slovensko je největší telekomunikační společností na Slovensku, působící na domácím trhu víc než 20 let. Ve svém oboru je Orange leaderem s přibližně 3 miliony zákazníky. Mezi hlavní činy, se kterými si Orange SK vydobylo status jedničky na trhu, je mobil za korunu, vteřinová tarifikaci, nekonečné hovory a zavedli 24hodinovou zákaznickou linku.



„Nejvíce nás oslovila přehlednost uživatelského prostředí. Je intuitivní pro zákazníka, operátora – který chatbota obsluhuje, i pro vývojáře či analytiku, kteří tvoří nové dialogy nebo vyhodnocují data.“

- Dalibor Pitoňák, Orange Slovensko a.s., RPA



**Tisíce
odbavených
zákazníků**

**Úspora
nákladů**

**Spuštění
do 30 dnů**

**Klíčový
nástroj
komunikace**

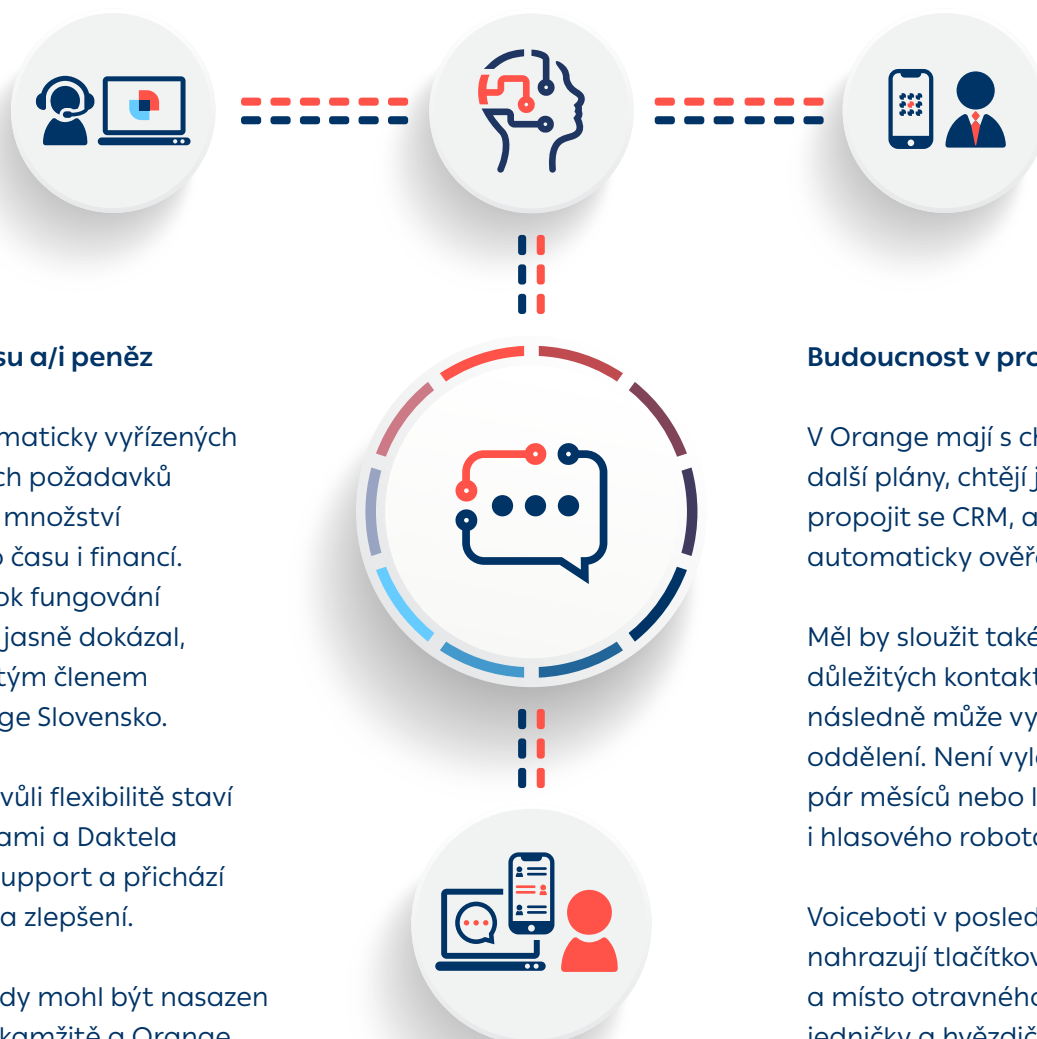


ORI se těší velké oblibě, hlavně mezi generacemi Z a Alfa

Orange, jakožto mobilní operátor, řeší tisíce zákaznických požadavků měsíčně. Do roku 2021 mohli klienti zavolat na telefonickou linku, napsat e-mail, spojit se přes Messenger či WhatsApp anebo vyplnit dotazníkový formulář na webových stránkách. Společnost si ale uvědomila, že do moderní komunikace se zákazníci patří také chatbot. A to hlavně pro generace Z a Alfa, které jsou mladou nákupní silou.



Mocný, snadno ovladatelný nástroj



Úspora času a/i peněz

Tisíce automaticky vyřízených zákaznických požadavků a obrovské množství ušetřeného času i financí. Za necelý rok fungování už chatbot jasně dokázal, že je důležitým členem týmu Orange Slovensko.

Dialogy si kvůli flexibilitě staví v Orange sami a Daktela poskytuje support a přichází s nápady na zlepšení.

Chatbot tedy mohl být nasazen prakticky okamžitě a Orange tak viděl výsledky jeho práce velmi rychle.

Budoucnost v propojení s CRM

V Orange mají s chatbotem další plány, chtějí jej například propojit se CRM, aby mohl automaticky ověřovat zákazníky.

Měl by sloužit také ke sběru důležitých kontaktů, které následně může využít obchodní oddělení. Není vyloučeno, že za pár měsíců nebo let budou mít i hlasového robota.

Voiceboti v posledních letech nahrazují tlačítkové boty a místo otravného mačkání jedničky a hvězdičky tak uživatelé čeká běžná konverzace s voicebotem.



Zaujalo vás toto řešení?



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com